

大学図書館のアウトリーチサービス(3)

久松 薫子*

1 はじめに

本自主研修グループは、外国人利用者支援を目的として、2005年度より問題や要求の把握、それに対する方策の検討をおこなってきた。

本稿では、今年度の活動報告を行う。

2 2007年度実施報告

文献調査、2005年度に行ったアンケート結果から本グループでは以下の提言を行った¹。

1. 留学生・外国人利用者対象の各種デジタルコンテンツの作成・拡大充実化
2. 外国人利用者(主に留学生)対象の蔵書の充実、またその補助的機能を果たすものとして、明治大学図書館以外に所蔵されている(日本研究関連)資料へのガイドとなりうる類縁期間リストの作成

*ひさまつ・くにこ/明治大学学術・社会連携部図書館事務室図書館管理グループ

¹土田大輔ほか、大学図書館のアウトリーチサービス(2)―外国人利用者に関する調査報告(留学生アンケートを中心に)―。図書の譜. 11, 2007, p.206-252

3. 英語等による海外データベース講習会や留学生向け図書館ガイダンス・ツアーの定例開催
4. サイン類・利用マニュアル類・資料の配架場所表示案内等のビジュアル化・英語対応の拡大・充実化

これらの提言のみでなく、この研修グループによって実際に稼働させるべきと考え、2007年度にはこれらそれぞれについて検討のうえ、可能なものから実施した。また、実施内容が適切であるかどうかを計る評価手法についても検討した。

以下、上記項目ごとに実施内容を報告する。

2.1 留学生・外国人利用者対象の各種デジタルコンテンツの作成・拡大充実化

明治大学図書館では、ホームページから「図書館活用法デジタルコンテンツ」と「図書館ガイドツアー」を提供し、利用者向けに画像と音声・文字で図書館やその利用法を紹介している。これらはすべて日本語で行われているが、英語版を作成し提供することを依頼した。今後原稿を作成する予定である。

また、図書館としてかねてより取り組んできたホームページ英語版が2007年9月より運用を開始し、日本語版とほぼ同じデザインのまま英語での表記が可能になった。これはメンバーがホームページ作成の委員として参加しているもので、本研修グループ独自の成果ではないが、外国人利用者へのサービス向上に大きく貢献するものであるので、ここに書き添える。

2.2 外国人利用者(主に留学生)対象の蔵書の充実と類縁機関リストの作成

2005年度に本研修グループが行った調査の結果、図書館にもっと置いてほしい資料として「研究のための資料」が1位(回答数20、23.8%)に

あがり、より専門性の高い資料において非日本語の資料の要求があることが把握された。現在のところ明治大学に在籍する留学生の出身国の1位は中国、次いで韓国だが、以下さまざまな出身国からの学生が少しずつ存在する。また研究者の出身国も統計的には把握されていないがさまざまであり、こうした母語のばらつき、また日常的に感じられる外国人利用者の語学能力を考慮すると、非日本語資料としてはまず英語資料のさらなる充実を行うことが、短期的にはもっとも効果的と考えた。

図書館では継続的に洋書、おもに英語の図書の選定と受け入れを行っているが、利用者の構成を反映して和書のほうが数が多く、また選定されやすいのが実情である。駿河台の中央図書館を例に取れば、洋書は教員が研究用として選書する図書に多く含まれ、図書館職員により選書される学習用図書は数も少なく、分野にもばらつきがある。

そこで研修グループで定期的に選書し、「選書推薦リスト」を作成して選書委員会等の選書の場合へ必要に応じ提示して、選書の参考資料となるものを作成してはどうかと考え、今後の実施に向けて準備中である。

また、洋書の受け入れ冊数増加のために、米国議会図書館 (Library of Congress, 以下 LC) が実施している複数資料提供プログラム (DupLiCate materials exChange program) を利用した。これは LC に寄贈された図書のうちだぶったものを希望機関へ提供するプログラムで、受け取り側の費用負担なしで図書を受け取れるものである。この中から日本関係図書を研修グループで選定し、中央図書館の日本関係図書の書架に配置したが、近年出版されたものがほとんどで、送られてきたものはどれも新品同様の状態だった。これは予算に関係なく図書を入手するひとつの手段として有効である。

もうひとつの提案としての類縁期間リストは、候補となる機関はいくつか絞られているものの、作成にまでは至っていない。

2.3 英語等による海外データベース講習会や留学生向け図書館ガイダンス・ツアーの定例開催

外国人利用者向けオリエンテーション、講習会（ワークショップ）を開催した。回数も増え、定例化しつつあるので、担当者が変わっても継続していける状態に近づいた。また、データベース講習会は、データベース提供社から講師を派遣してもらい開催することが可能なので、こうしたものも活用して開催していきたい。

2.4 サイン類・利用マニュアル類・資料の配架場所表示案内等のビジュアル化・英語対応の拡大・充実化

洋図書資料が配置されている書架のサインの日英語併記への変更、図書館設置のデータベース専用機のメニュー画面の日英表記、レファレンスで質問の多い本学のM I N DシステムへのVPN 接続方法の英語マニュアル作成等、日常的に接する細かい部分の英語表記を行った。また、冊子体で発行している図書館利用案内の英語版を作成し編集委員会での承認をもらって発行することを検討しているが、こちらは未着手である。

また、近年さまざまなコンテンツが作成されているポッドキャストでの図書館案内作成を検討したが、ポッドキャストを提供する利用者範囲（ターゲット）とガイドすべき内容が絞り込めず、また研修グループとしての活動範囲を超えたものになるのではないかと考え、実施には至っていない。ただし、海外ですでに作成している図書館、国内でも準備中の大学図書館があり、今後注目すべき媒体と思われる。

3 評価手法の検討

これらのサービスは研修グループ内で討議・検討のうえ行ってきたものではあるが、それらが外国人利用者にとって意味のあるものとなっているかどうかを検討し、その結果をフィードバックさせて改善を図っていく必要がある。

すでにある図書館の評価手法、たとえば図書館パフォーマンス指標などがこの評価手法として適切か検討したが、これらは図書館全体の評価をすることが主であり、個々のサービスについての評価にはやや大きすぎると判断し、評価手法を研修内容にあわせて考えた。

ひとつは本研修グループで2005年度に行ったのと同様のアンケートを数年後に再度行い、1度目のアンケートの結果と比較するという手法である。改善点の効果があつたかどうかを、アンケート結果の比較によりさぐる。

また、量的アウトプットの測定もあわせて行いたい、測定項目を設置しにくいのが課題である。日本関係洋書冊数のカウントを考えているが、その他の項目については検討中である。

ほかに聞き取り調査として利用者へのインタビュー、図書館員へのインタビューも予定している。

4 最後に

本研修グループは2007年度で活動を終了する予定だが、評価等実施すべき課題はまだ残っている。自主研修グループという形をとらずに必要なときに参集して活動し、活動成果が業務として完全に組み込まれることを目標としていきたい。